



## Klachtenregeling

### *Regeling met betrekking tot externe klachten*

Deze regeling is van toepassing op alle entiteiten en vestigingen van DDJ de cijfers voorbij B.V..

#### *Artikel 1*

1. Een ieder die wil klagen over de wijze waarop een medewerker van DDJ de cijfers voorbij B.V. zich bij de uitoefening van zijn beroep jegens hem heeft gedragen, kan hierover schriftelijk een klacht indienen bij de kwaliteitsmanager van DDJ de cijfers voorbij B.V.
2. Een ieder die wil klagen over vermeende onregelmatigheden binnen of buiten het accountantskantoor, kan hierover schriftelijk een klacht indienen bij de kwaliteitsmanager van DDJ de cijfers voorbij B.V.
3. Indien de klacht betrekking heeft op de wijze waarop een registeraccountant of een Accountant-Administratieconsulent zich bij de uitoefening van zijn beroep jegens de klager heeft gedragen, kan de klager er tevens voor kiezen zijn klacht in te dienen bij de Klachtencommissie NBA.
4. Een klacht in de zin van deze klachtenregeling kan niet uitsluitend over de hoogte van een declaratie gaan.

#### *Artikel 2*

De kwaliteitsmanager draagt zorg voor een zorgvuldige en behoorlijke behandeling van schriftelijke klachten.

#### *Artikel 3*

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend, ondertekend en bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de naam van de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
  - c. de dagtekening;
  - d. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
  - e. de klachtwaardigheid van de gedraging.
2. Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, draagt de klager zorg voor een vertaling.
3. De klacht kan ook een voorstel voor afwikkeling van de klacht bevatten.

#### *Artikel 4*

De medewerker die een schriftelijke klacht ontvangt, stuurt deze terstond door aan de kwaliteitsmanager van DDJ de cijfers voorbij B.V.

#### Artikel 5

1. De kwaliteitsmanager bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen vijf werkdagen.
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
  - a. de afhandelingstermijn;
  - b. de verdere procedure;
  - c. de contactpersoon;
  - d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.
3. Als een ingediende klacht niet voldoet aan de in artikel 3 geformuleerde eisen, wordt de klager binnen twee weken na ontvangst daarvan in de gelegenheid gesteld om het verzuim binnen twee weken te herstellen.
4. De kwaliteitsmanager zendt een klacht tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de klager.
5. De kwaliteitsmanager zendt een klacht die niet voor hem bestemd is en ook niet wordt doorgezonden zo spoedig mogelijk terug aan de klager. Het begeleidende schrijven vermeldt de reden van terugsturen.

#### Artikel 6

De behandeling van de klacht geschiedt door een medewerker of medewerkers die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is of zijn geweest.

#### Artikel 7

1. DDJ de cijfers voorbij B.V. is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen:
  - a. indien zij betrekking heeft op een gedraging die door de indiening van een klacht aan het oordeel van de klachtencommissie van de beroepsorganisaties of een klachtinstantie van een andere accountantsorganisatie of accountantskantoor is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
  - b. indien zij betrekking heeft op beroepsmatig handelen of een gedraging die langer dan één jaar na constatering daarvan of langer dan twee jaar vóór indiening van de klacht, heeft plaatsgevonden;
  - c. indien zij betrekking heeft op een gedraging die door de indiening van een klacht aan het oordeel van de accountantskamer is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
  - d. zolang ter zake van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
  - e. waarvan het gewicht van de gedraging of het belang van de klager kennelijk onvoldoende is.
2. De kwaliteitsmanager neemt een klacht niet in behandeling indien niet is voldaan aan enig bij het klachtenreglement gesteld vereiste voor het in behandeling nemen van klachten, mits de klager de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een hem daartoe gestelde termijn.



3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de kwaliteitsmanager klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

#### *Artikel 8*

1. De kwaliteitsmanager stelt de klager en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

#### *Artikel 9*

1. De kwaliteitsmanager handelt de klacht zo spoedig mogelijk af, doch uiterlijk binnen acht weken.
2. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de klager is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 7, tweede lid, van dit klachtenreglement te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.
3. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd.
4. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

#### *Artikel 10*

1. De kwaliteitsmanager stelt de klager en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar bevindingen inzake de klacht alsmede van eventuele aanbevelingen aan de dagelijks beleidsbepaler.
2. De beslissing van de kwaliteitsmanager strekt tot:
  - a. gegrondverklaring van de klacht; of
  - b. ongegrondverklaring van de klacht.

#### *Artikel 11*

De klacht vervalt zodra klager aan de kwaliteitsmanager te kennen geeft dat de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, naar tevredenheid aan zijn klacht tegemoet is gekomen.

#### *Artikel 12*

De kwaliteitsmanager draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten.

#### *Artikel 13*

Deze regeling is vastgesteld door het bestuur en vervangt de klachtenregeling van 23 april 2008